

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## TICKET SMS TWISTO

Applicables au 01/05/2026

---

### Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après « CGU Ticket SMS ») ont pour objet de définir les modalités d'achat et d'utilisation du **ticket SMS Twisto**, permettant au Client de voyager sur le réseau Twisto sans achat préalable de support physique.

Les présentes CGU complètent les **Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV)** du réseau Twisto, auxquelles elles sont expressément rattachées.

---

### Article 2 – Définition du service

Le ticket SMS est un **titre de transport dématérialisé**, acheté par l'envoi d'un SMS à un numéro court, permettant au Client de voyager sur le réseau Twisto pendant une durée déterminée selon la tarification en vigueur.

Le ticket SMS est matérialisé par la **réception d'un message SMS de confirmation**, faisant foi en cas de contrôle.

---

### Article 3 – Conditions d'accès au service

Le service Ticket SMS est accessible :

- aux Clients disposant d'un **téléphone mobile en état de fonctionnement**,
- abonnés auprès d'un **opérateur mobile partenaire**,
- disposant d'une ligne autorisant la facturation par SMS surtaxé ou sur compte mobile prépayé.

L'ensemble des opérateurs et des Clients ne disposent pas nécessairement de l'accès au service Ticket SMS.

L'Exploitant ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité du service liée à des restrictions imposées par l'opérateur mobile du Client.

---

### Article 4 – Modalités d'achat

L'achat du ticket SMS s'effectue par l'envoi d'un **mot-clé dédié** à un numéro court communiqué sur les supports d'information Twisto.

L'envoi du SMS déclenche :

- la **commande ferme et définitive** du titre,
- l'acceptation pleine et entière des présentes CGU Ticket SMS.

Le Client reçoit un **SMS de confirmation**, comportant les informations essentielles du titre acheté.

En cas de non-réception du SMS de confirmation, aucun droit à voyager n'est ouvert.

---

### **Article 5 – Tarification et facturation**

Les tarifs du ticket SMS sont ceux fixés par la Communauté urbaine Caen la mer et affichés sur le site **twisto.fr**.

**Certains titres promotionnels ou offres commerciales spécifiques peuvent être proposés ponctuellement via le service Ticket SMS**, selon des modalités définies par l'Exploitant.

Le prix du ticket est **facturé directement sur la facture mobile du Client** ou débité de son compte mobile prépayé. Les conditions de facturation peuvent varier selon l'opérateur mobile du Client.

Aucun remboursement n'est possible, même en cas :

- d'erreur de commande,
- d'envoi accidentel du SMS,
- de non-utilisation du titre,
- de perturbation du réseau Twisto.

---

### **Article 6 – Validité et durée d'utilisation**

Le ticket SMS est valable immédiatement à compter de la réception du SMS de confirmation, pour la durée correspondant au titre acheté.

Pendant cette durée, le Client bénéficie :

- d'un droit au transport,
- de correspondances illimitées, selon les règles tarifaires en vigueur.

Le ticket SMS ne nécessite **aucune validation** sur les équipements Twisto.

---

## Article 7 – Modalités de contrôle

Lors d'un contrôle, le Client doit être en mesure de **présenter le SMS de confirmation** reçu sur son téléphone mobile.

Le SMS présenté doit :

- être lisible,
- correspondre à un titre valide,
- être affiché sur le téléphone ayant servi à l'achat.

Le SMS doit notamment comporter une date et une heure permettant de vérifier la validité du titre au moment du contrôle.

Toute présentation d'une capture d'écran, d'un message transféré ou falsifié est assimilée à une **situation de fraude**.

---

## Article 8 – Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable :

- du **bon fonctionnement de son téléphone**,
- de l'état de sa batterie,
- de la réception et de la conservation du SMS de confirmation.

Le ticket SMS est strictement personnel et ne peut être cédé ou transféré. Toute utilisation frauduleuse pourra entraîner des sanctions conformément au règlement d'exploitation du réseau Twisto.

Aucune contestation ne pourra être prise en compte en cas :

- de téléphone déchargé,
- de téléphone défectueux,
- de suppression accidentelle du SMS,
- de problème de réseau mobile.

---

## Article 9 – Incidents techniques

En cas de dysfonctionnement technique empêchant la réception du SMS, le Client est invité à **ne pas monter à bord** et à se procurer un autre titre de transport.

L'Exploitant ne saurait être tenu responsable :

- des interruptions du service SMS,
- des retards de réception liés aux opérateurs télécoms,
- des erreurs d'acheminement du message.

En cas de doute sur la validité du titre, l'agent de contrôle peut vérifier les informations contenues dans le SMS.

---

### **Article 10 – Données personnelles**

Les données collectées dans le cadre du service Ticket SMS sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la politique de confidentialité Twisto disponible sur **twisto.fr**.

Les données sont exclusivement utilisées pour :

- la gestion du service Ticket SMS,
  - la facturation,
  - la prévention de la fraude,
  - la gestion des réclamations.
- 

### **Article 11 – Exclusion du droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-2 du Code de la consommation, les prestations de transport de passagers ne sont pas soumises au droit de rétractation.

Le ticket SMS ne peut donc faire l'objet **d'aucune annulation ni remboursement**.

---

### **Article 12 – Modification des CGU Ticket SMS**

L'Exploitant se réserve le droit de modifier les présentes CGU. Toute modification est portée à la connaissance des Clients par publication sur **twisto.fr** et prend effet dans un délai de **15 jours**.